



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Síndrome de burnout en el personal policial

USE - VII DITERPOL Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR

LECCA MÁRQUEZ, Cesar Hipólito

ASESOR

Mg. ROSARIO QUIROZ, Fernando Joel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

LIMA – PERÚ

2017

Presidente

Mg. Oswaldo Abraham Palacios Isla

Secretario

Mg. Carlos Moisés Velásquez Centeno

Vocal

Mg. María Milagros Cubas Peti

DEDICATORIA

A mi familia; mis padres Ypólito y Estela, por toda su entrega y apoyo incondicional en mi día a día; a mi amada esposa Julieth, por ser mi motor y motivo que trajo consigo la luz y la razón para que pueda culminar este añorado objetivo, quien me dio la dicha y bendición de mi amado hijo, complemento perfecto del amor más sublime y la completa felicidad que un ser humano pueda sentir.

AGRADECIMIENTO

Inmensamente agradecido con las personas que me brindaron su apoyo incondicional, su paciencia y enseñanza para que pueda yo avanzar.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lecca Márquez Cesar Hipólito, con DNI No. 44422758, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño en la presente es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, abril 2017

LECCA MÁRQUEZ, Cesar Hipólito

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Síndrome de Burnout en el personal policial “USE- VIII DITERPOL” en lima, 2017”. La investigación tiene la finalidad de Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

César Hipólito Lecca Márquez

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
Resumen	ix
Abstrac	x
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
Internacionales	3
Nacionales.....	4
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	6
Burnout en el aspecto policial	13
El trabajo policial	14
Modelos de Organizaciones Policiales	15
1.4. Formulación del problema	15
1.4.1. General	15
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Objetivos	17
1.6.1. Objetivo general	17
1.6.2. Específicos	17
II. MARCO METODOLÓGICO	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, operacionalización.....	19
2.3. Definición operacional	19
2.4. Población, muestra y Muestreo	19
2.4.1. Población.....	19
2.4.2. Muestra.....	20
2.4.3. Muestreo.....	20

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.	21
1.6 Validación y Confiabilidad del instrumento	24
2.6.1 Validación.....	24
2.6.2 Confiabilidad	25
2.7. Métodos de análisis de datos	27
2.8. Aspectos Éticos	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1 Descriptivos.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
VII. REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	44
Anexo 1.....	45
Anexo 2: Adaptación a prueba piloto para personal policial	47
Anexo 3: Validez de Instrumento por expertos.....	49

Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, 2017, en una muestra conformada por 353 efectivos policiales y con una población de 750 de los mismos. En un estudio descriptivo de diseño no instrumental, de corte transaccional. Se apreció que el grueso de la muestra de burnout reportó encontrarse en un nivel Medio (391, 52.1%), mientras que el 40.8% (306) se ubican en un nivel Bajo para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo con personas que presentan diversidad de problemas. Sólo el 7.1% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para el Síndrome de Burnout, indicándose bajo sobre las exigencias laborales. Es de suma importancia que se siga investigando el síndrome de Burnout relacionado a variables como la felicidad, clima y satisfacción laboral, resiliencia y cultura laboral en el ámbito policial, para determinar si existe algún tipo de vinculación que pueda de alguna forma afectar el cumplimiento de su labor.

Palabras claves: Burnout, Efectivos policiales.

Abstrac

The present investigation aims to determine the level of Burnout Syndrome in police personnel "USE - VII DIRTEPOL - LIMA", 2017, in a sample conformed by 353 police personnel and with a population of 750 of them. In a descriptive study of non-instrumental design, transactional cut. It was found that the bulk of the burnout sample was found to be at a medium level (391, 52.1%), while 40.8% (306) reported being at a low level for stress levels; this implied that police officers perceive moderate-low degree of chronic work stress, in the face of continuous contact with people who suffer from suffering and diversity of problems. Only 7.1% of cases reported were at a high level for Burnout Syndrome, indicating low on the labor requirements. It is extremely important that Burnout syndrome related to variables such as happiness, climate and job satisfaction, resilience, and work culture in the police field be investigated to determine if there is any type of link.

Keywords: Burnout, police cash.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En los últimos tiempos, los procesos y modificación de la tecnología y ciencia vienen presentando cambios en los estilos de vida de las personas, estas modificaciones han venido cambiando progresivamente la manera de vivir de las personas de distintas sociedades, es así que el estrés no solamente ataca la calidad de vida de una persona, sino que presenta altos niveles de influencia tanto en el ámbito laboral como en distintos eventos de la vida cotidiana que perjudican la salud de la persona. De Pablo (2007), refiere que estos procesos como eventos son perjudiciales, que se viene introduciendo en la mente de cada persona, haciéndoles incompetentes, alterando su accionar.

En la actualidad, las condiciones del trabajo relacionado con el trabajador y el medio que rodea tiene una alta influencia en el desempeño de su función, de tal manera influye en la salud del individuo. Werther y Davis (2004), refieren que el ambiente del lugar de trabajo tendría que tener condiciones adecuadas para que el desempeño en el trabajo sea óptimo, tanto en lo social y psicológico; donde así, se evita la fatiga, tensión, ansiedad, estrés y apatía. Por otro lado, la adecuación al puesto, las relaciones interpersonales, el salario, la seguridad y las capacidades, se asocian a la satisfacción de la persona dentro del área de trabajo, al no ser atendidos a su vez o no se le toman en cuenta, van surgiendo alteraciones biopsicológicas, como el estrés.

Investigaciones realizadas en el continente europeo revelan el cuidado y lo importante sobre el estrés laboral, en la encuesta europea sobre condiciones de trabajo (2012), refieren que un porcentaje de 60% de los evaluados presentaron asociados con el excesivo trabajo realizado; por ejemplo, en sectores de saneamiento, un 40% presentaron problemas relevantes en el aspecto emocional del trabajo. Un 20% de los evaluados indicaron que como consecuencia de las condiciones laborales presentan un riesgo de su salud mental.

Los efectivos policiales son también profesionales sometidos a diferentes peligros ocupacionales porque ponen en peligro su vida y su integridad física en todo momento, pues están inmersos al crimen y las agresiones de forma inseparable de su trabajo (Goiria, San Sebastián y Torres, 2003).

Así mismo, la labor policial es vista como una profesión altamente estresante; ya que estos efectivos se encuentran sumergidos en situaciones violentas, nocivas y exigentes; es así que, en situaciones de elevado nivel de estrés existen manifestaciones de problemas a nivel físico y psicológico, afectando directamente su labor policial, su vida personal y familiar; por ello, durante su labor, estos sujetos perciben un nivel de componente cansancio emocional.

Del efectivo que lleva a cargo los problemas de la ciudadanía a diario, se espera que otorgue una acción eficiente en la solución de dichos problemas, pero cuando el problema psicológico y el estrés emocional se ha hecho crónico, el policía innumerables veces pierde la capacidad, la energía o el deseo para resolver conflictos adversos, baja el deseo o la fuerza para reaccionar emocionalmente a situaciones adversas en las que el ciudadano se ve implicado; además, repetitivamente estos conflictos pueden perjudicar al propio efectivo policial; afectando así todo esfuerzo y trabajo realizado, y tener la idea de que nada lo que realiza satisface a nadie; ese sentimiento que se tiene de baja realización intrapersonal puede ir en determinación tanto del policía como del público.

Otro aspecto relacionado es la frustración o impotencia en distintas situaciones; por ejemplo, se puede saber quién es culpable y no poder hacer nada, mientras que la sociedad requiere un mejor accionar en el desempeño del efectivo policial; en estas circunstancias el miembro policial empezará a ver y tener un trato diferente con la ciudadanía; ya que, entra en conflicto, tomando a los ciudadanos sin sentimiento y los cataloga como responsables de lo que le ocurre. Así, se presentan contextos en los cuales la personalidad, sentimientos e identidad de las partes individuales empiezan a ser factores indiscutibles en la solución del problema; como consecuencia, el estrés llega a presentar efectos negativos que afectan tanto al policía o al ambiente en la que se desarrolla su ámbito laboral, así mismo al cliente o usuario de los servicios que ofrece la organización.

12 Trabajos Previos

A continuación, se mencionará los estudios realizados con las variables a investigar que se concentraron algunos antecedentes nacionales e internacionales de universidades de nuestro país y del mundo, los cuales han permitido identificar estudios que guardan relación con la investigación y servirán de directriz del presente estudio.

Internacionales

En Portugal; Queirós, Leitão Da Silva y Vara (2012) Muestra: Estuvo conformada por 368 hombres, lo cuales 184 fueron policías y 184 fueron bomberos, donde desarrollan sus labores en el norte de Portugal. Instrumento: Maslach Burnout Inventory-Human versión portuguesa. La fiabilidad se encontró como valores rescatables el Alfa de Cronbach oscilaron entre 0.80 a 0.94. Obteniendo como resultado principal la presencia del síndrome de Burnout en los respectivos evaluados.

En México; Nieto, (2012) llevó a cabo una investigación sobre el síndrome de Burnout en el personal policial de la Ciudad de México. En la presente investigación se evidencia el burnout en el cuerpo policial y sobre las relaciones sobre las variables sociodemográficas cómo se asocia a este. Muestra: estuvo conformada por 244 miembros policiales entre la edad de 20 a 58 años. Instrumento: Maslach Burnout Inventory para los trabajadores de recursos humanos. Conclusión: No hay relación entre la edad y escolaridad. El género no es un factor relevante para la adquisición del Burnout. Con respecto a las dimensiones la baja Realización personal fue la que obtuvo mayor frecuencia que las demás.

En Brasil; Nunes (2011) realizó una investigación sobre Aspectos Organizacionales y nivel de estrés en policías militares que trabajan en Radio Patrulla del 9ª batallón de Criciuma-sc- Brasil, teniendo como objetivo identificar y comparar los niveles del burnout y el aspecto organizacional de la institución,

teniendo en cuenta el aspecto demográfico. La muestra estuvo conformada por 310 policías militares de género masculino que trabajan en RP. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés Fisiológico. Las conclusiones del estudio determinan que el 79% presentan niveles considerables de estrés fisiológico, el 33% presentan algunos síntomas y el 5% presenta síntomas excesivos.

En Chile; Briones (2007), presentó una investigación para verificar la frecuencia del Síndrome de burnout relacionado con estrategias de afrontamiento al estrés. La muestra estuvo conformada por 115 miembros policiales de ambos sexos, de distintas unidades especializadas de miembros policiales de Chile. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Evaluación de Técnicas de Afrontamiento (C.O.P.E). Se observó que un alto nivel de porcentaje del personal que trabajan en dichas unidades de la policía; muestran altos índices del síndrome de burnout.

Nacionales

Vásquez (2014), investigó sobre el síndrome de Burnout y sus niveles de las dimensiones en el personal de emergencia del área de pediatría del hospital nacional Cayetano Heredia de Lima, Perú. Obtuvo que, los profesionales que trabajan en esta especialidad de dicho hospital se encuentren con alta probabilidad de presentar síndrome de burnout. Objetivos: determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio. Método: estudio descriptivo, transversal, en todo el personal del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Instrumento: Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español. Resultados: 54 trabajadores entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13). La frecuencia de Síndrome de Burnout fue de 3,76% (n = 2), el 12,97% (n = 7) de los evaluados se evidenció un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6) se evidenció un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) se evidenció un bajo nivel de realización personal. Conclusiones: La falta de labores de la cónyuge, condición

laboral, sexo y tiempo de trabajo tuvieron correlación estadísticamente significativa con las dimensiones del síndrome de Burnout.

Farfán (2009) Realizó una investigación para determinar si existe relación entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout en docentes de secundaria, la investigación es no experimental, de tipo de diseño descriptivo correlacional. Muestreo probabilístico. Muestra: 367 docentes de ambos sexos, de distintos años de nivel secundario, tanto de instituciones nacionales como particulares de Lima metropolitana. Instrumentos: Clima social de R.H Moos y Maslach Burnout Inventory. Resultados: Se evidenciaron los niveles medios del síndrome de burnout, de los colegios. Con respecto a la correlación se observó que la dimensión de autonomía de clima social presenta relación baja con las dimensiones de burnout, siendo esta despersonalización y este agotamiento emocional.

Dueñas (2003) analizó el desgaste profesional de médicos de la provincia de Tacna y la influencia de distintos factores. Método: diseño transversal, analítico y descriptivo. Se trabajó con médicos generales y especialistas. Muestra: 90 médicos a la cual se aplicó una prueba, esta es el, Maslach Burnout Inventory, que valora: despersonalización, autoestima y agotamiento emocional. Resultados: Se obtiene una edad media de $42,7 \pm 8,6$ años; 84% varones, 74% ejercen en hospitales, 78% casados. Los valores medios obtenidos fueron: Despersonalización: 4.64, ausencia de logros personales 44.35 y agotamiento emocional de 14.4. Conclusión: se encontró un nivel bajo o muy inferior de desgaste profesional en los evaluados. Solo el 15% de la población presenta niveles altos de síndrome Burnout en alguna de las tres escalas, y su distribución es diferente en cada una de las tres áreas estudiadas

Vizcarra, Llaja, y Talavera (2015), plantearon su investigación sobre Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. Tuvieron como principal objetivo: encontrar la relación

entre clima laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas. Método: muestra seleccionada intencionalmente, con 30 enfermeras de salud. Resultados: 20% presentan burnout, 10% con tendencia y 10% en riesgo.

Es importante señalar que, no hay precedente o estudio alguno que le brinde un espacio y tiempo, como la presente investigación, a nuestra Policía Nacional; a diferencia de estudios de Burnout realizados a médicos, enfermeras, docentes, entre otras profesiones con similar característica de trabajo, que es la de brindar un servicio a la población en general.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Nociones Generales

El término fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término *staff burnout*. Pero, posteriormente en 1974 un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional, debido a que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, quien observó que luego de un periodo relativamente largo, un aproximado de tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo hasta caer en agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión (Mingote Adán, 1998; Moreno, González y Garrosa, 2001). Él propone que son sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga e incluye en su explicación el término de adicción al trabajo, siendo también el primero en proponer este tipo de relación asociada a un desequilibrio productivo. Ya en 1980, Freudenberger amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen.

Según Leiter (1991a), el tipo de trabajo que estas personas hacían se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Freudenberger describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece.

Para describir este patrón conductual homogéneo, Freudenberger eligió la misma palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que se utilizaba también para referirse a los efectos del consumo crónico de las sustancias tóxicas de abuso; esta era una palabra de uso común en la jerga atlética, deportiva y artística, que hacía referencia a aquellos sujetos que no conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado. La psicóloga social Cristina Maslach por aquel entonces, año 1976, estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas; eligió también el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Burnout era una expresión con gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos (Maslach y Jackson, 1986).

Gil-Monte y Peiró (1997) defienden una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución. Mingote Adán (1998) realiza una síntesis de los factores comunes a la mayoría de las definiciones de *burnout*: a) predominan los síntomas disfóricos, y sobre todo, el agotamiento emocional, b) destacan las alteraciones de conducta referentes al modelo asistencial o despersonalización de la relación con el cliente, c) se suelen dar síntomas físicos de estrés psico-fisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, jun-to con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que a su vez, median

en deterioro de la calidad de vida, d) se trata de un síndrome clínico-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales”, y e) se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

Gil-Monte y Peiró (2000) desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de *burnout* como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Peris (2002) enfatiza un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que impida realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Si además de este bajo rendimiento ocurre un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y baja el sentimiento de eficacia profesional, estaríamos ante el denominado síndrome de *burnout*, “estar quemado” o “desgaste psíquico”.

Más recientemente, el *burnout* se ha descrito como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa) que se manifiesta en las profesiones de ayuda; que el riesgo en estas profesiones es que suelen tener una misión ambiciosa y un ideal utópico. La confrontación entre los ideales (conscientes o no) y la realidad laboral pueden conducir a *burnout* (Jaoul, Kovess y Mugen, 2004). Según Aranda (2006) la palabra *burnout* es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto, donde se pierde la ilusión por el trabajo. Molina Linde y Avalos Martínez (2007) definen el síndrome de *burnout* como la paradoja de la atención en salud: el profesional de salud se enferma en la misma medida que éste sana a los pacientes. Maslach y Leiter (2008) relacionan el *burnout* especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia.

El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout y ha sido el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre la teoría. La primera publicación del cuestionario, ligeramente anterior a su comercialización, aparece en 1981 (Maslach y Jackson, 1981). Este trabajo, era el resultado de una serie de entrevistas de casos anteriormente mantenidas. Para entender el impacto de este instrumento sobre la investigación en burnout, hay que mencionar que la aparición del MBI como técnica e instrumento de evaluación, probablemente constituye el hecho diferencial que marca el paso de un período inicial de formulación a otro riguroso y sistemático. En el MBI, el burnout aparecía definido como *“un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal”* (Maslach y Jackson, 1981).

Como se ha mencionado, la importancia del MBI en la investigación queda patente cuando se advierte que la triple estructura y la definición operativa del burnout no fue teóricamente elaborada hasta la construcción del mismo, en otras palabras, su aparición fijó de forma clara qué se entendía por burnout. El cuestionario proponía tres factores o dimensiones a evaluar: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal

Síndrome de Burnout

El término es descrito originalmente en 1974 por Freudenberg, quien lo definió como “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepesados por los problemas de los demás” (p.3); aunque con los trabajos de Maslach y Jackson (1981) produce mayor interés el estudio de este síndrome (Borritz, 2006).

Dos modelos generales se han desarrollado: el modelo clínico (Selye, 1934) y el modelo psicosocial (Maslach, 1986). El primero, entiende al Burnout como un estado que llega al individuo a causa del estrés laboral que padece. El segundo, es considerado un proceso que se va desarrollando producto de la relación que se origina entre las características del entorno laboral donde trabaja el individuo y sus características intrapersonales. La distinción entre ambos enfoques es en que

la primera analiza el problema a consecuencia del estado personal y el segundo lo analiza como una consecuencia dinámica, producto de la relación de diversos factores (Tonon, 2003).

Para Gil (2005) El síndrome de Burnout refiere que es “respuesta al estrés laboral crónico integrado por conductas y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio desempeño profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (p. 23).

En la descripción del descubrimiento Maslach y Jackson (1981) refieren que el burnout es un “agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionales involucrados en apoyar a otras personas” y constituyen de las cuales tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: sentimiento en que los recursos emocionales y físicos se apagaron.
- Despersonalización: opinión negativa y desvergonzado sobre sí mismo.
- Baja realización personal: sentimientos de incapacidad y escaso sentido de éxito.

Posteriormente Maslach (2009), define al burnout como un síndrome psicológico que se genera por una respuesta prolongada a estresores interpersonales de tipo crónico que se da en los ambientes laborales. Sus dimensiones propuestas son: sentimiento de cinismo, agotamiento extenuante, sensación de ineficiencia, desapego por el trabajo y falta de logros. El agotamiento representa el elemento de estrés personal básico del burnout y está referido a sobre exigencias y nulos vacíos emocionales y físicos, los trabajadores se sienten decaídos, consumidos.

Se debe de entender que el síndrome de Burnout es una patología, la cual se debe de entender como una problemática de acoso psicosocial laboral. El empleado se siente con impotencia y desbordado, lo cual no le permite realizar un

buen trabajo ni desenvolverse adecuadamente, frente a las problemáticas que le produce su entorno laboral, afectando de igual manera su entorno social. Las personas se sienten agotadas y desgastadas por la presión que sienten sobre sus hombros.

El síndrome de burnout es una consecuencia del estrés laboral crónico, es una experiencia no agradable, que se encuentra relacionada con emociones, actitudes y cogniciones negativas frente al trabajo, en relación a los clientes y al propio desempeño profesional. Como resultado aparecen problemas psicológicos, fisiológicos y conductuales que tienen respuestas nocivas tanto para los trabajadores y organización (Gil-Monte, 2005).

Como consecuencia, el síndrome de burnout se da a conocer por un conjunto de signos y síntomas en el ámbito emocional, somático y cognitivo. Los síntomas emocionales son las manifestaciones más frecuentes en este síndrome, junto al ánimo depresivo, como del desánimo. A su vez, se producen ciertos cambios de conducta (abuso de alcohol, ausentismo laboral, etc.). Así mismo se encuentran signos y síntomas psicosomáticos, como trastornos gastrointestinales, insomnio y cefaleas. Todos ellos pueden conducir a incapacidades laborales.

También las actitudes negativas, poco colaboradoras y el sarcasmo dificultan el dinamismo grupal en el trabajo. Esta actitud afecta al paciente ya que percibe incómodamente y apatía del médico, lo cual se hace difícil de romper el hielo, sobre todo no hay un buen rapport (Capilla, 2002).

Causas del burnout

De acuerdo con Maslach (2009) define las siguientes causas, y se debe en mayor parte a la naturaleza del trabajo mucho más que las características del trabajador:

- Sobrecarga en el trabajo
- Falta de control

- Recompensas insuficientes
- Quiebre en la comunidad
- Ausencia de imparcialidad
- Conflictos de valor

Manifestaciones clínicas

En las investigaciones que realizó Carrillo, et. al (2012) encontraron las siguientes manifestaciones:

- a. Psiquiátricas: deterioro progresivo en la persona, ansiedad y depresión crónica, trastornos del carácter, disfunciones familiares graves (violencia), adicciones (incluye la adicción al trabajo) y suicidio.
- b. Somáticas: contractura muscular, endocrino, muscular y otros
- c. Organizacional: pésimas relaciones laborales que provoca pobreza intelectual, rivalidad, aislamiento y desmotivación.

De tal manera, el médico puede tener las siguientes conductas:

1. Bajo compromiso emocional: distantes relaciones interpersonales, mal manejo de la comunicación y la información y carencia de respuestas a las emociones del paciente.
2. Conductas externas negativas: comportamientos rígidos en la comunicación no dirigida, exceso de pedido de análisis, repeticiones de discurso, intervenciones que no son necesarios.
3. Cansancio y negación: falta de conciencia de su propio cansancio e irritabilidad constante, comportamiento oposicionista, actitudes descalificadoras, carencia de autocrítica.
4. Impulsividad: conductas de ira, confrontaciones reiterativas con otros médicos, pacientes y maltrato al personal de salud.

5. **Desmotivación:** pérdida del deseo a la realización y baja autoestima, no hay iniciativa y constancias en los trabajos de equipo, impuntualidad, ausencias y poca participación en proyectos.

Asimismo, este efecto negativo del agotamiento no solo afecta directamente a los que lo padecen sino también a los que le rodean. Ejemplo se demostró los profesionales de salud que presentan niveles altos de burnout presentan mayores errores en las intervenciones con sus pacientes (Carrillo, et. al.2012).

Fases del síndrome de burnout

- a. **Estrés laboral:** desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos humanos y materiales, existe exceso de demanda y escasez de recursos.
- b. **Exceso o sobreesfuerzo:** el individuo realiza un sobreesfuerzo motivando la aparición de ansiedad, fatiga, irritabilidad, tensión, aparición de conductas egoístas, pérdida de altruismo y de las metas laborales e irresponsabilidad en el trabajo.
- c. **Enfrentamiento defensivo:** cambio de acciones y comportamiento para cubrirse de las tensiones, emocionalmente alejado con deseos de cambio de trabajo, reacciones de retirada, ausentismo laboral y actitudes negativas en la relación trato con los pacientes, culpan a otros de por sus problemas.

Burnout en el aspecto policial

Oigny (1994) indica que “una de las consecuencias que resulta del estrés en las fuerzas policiales, es el cansancio profesional, conocido como síndrome del quemado” (p.34)

Cannizo y Liu (1995) refieren que “el burnout es un problema muy serio que ‘plaga la profesión policial” (p. 23).

El trabajo policial

Para Rico (1983), “es inevitable, que el sistema policial tenga estrecha relación con la sociedad a la que sirve, por ello su filosofía y la forma de organización está ligada a las características socio-políticas y culturales de ésta” (p. 14). En ese aspecto, las normas legales han desplazado distintas formas de control tradicionales, con esto se observa un reforzado rol social que desempeña el cuerpo policial. (Reiss, 1985).

El cuerpo policial es una institución nacional social, donde sus raíces nacen de las primeras comunidades urbanas; es por esto que a través del tiempo es la forma más antigua que se da en la protección social y el modo de la expresión de la autoridad. (Rico y Salas, 1988).

Con lo que respecta a la policía, a la incertidumbre de la sociedad o cualquier organización se le suma a esto el inherente control social; esto da un lleno de ambigüedades como de contradicciones, donde las ideas de orden público, seguridad ciudadana, justicia social o calidad de vida, se encuentra condicionada por el control social predominando un contexto social y cultural (Fernández, 1990).

En muchas ocasiones los individuos de una cierta comunidad se sienten desprotegidos y decepcionados, ya que dichas instituciones como la policía quienes deben de velar por la seguridad ciudadana, no cumplen sus funciones adecuadamente, por lo cual no se llegan a cumplir las expectativas; la imagen idónea de este acercamiento representada en una relación estrecha, entre Policía y comunidad, así refiere Jiménez (1986): “Se piensa, que un prototipo de policía políticamente decidido en concordancia con el tipo de sociedad de que se trate, influirá funcionalmente en que la institución estará realmente al servicio de todos los ciudadanos [...]” (p.8)

Por último, “es importante mencionar que, esta conexión entre la comunidad y la Policía fue uno de los hechos más analizados de la institución policial junto con su organización, sus funciones, su imagen como profesión, el poder discrecional y el control de actividades” (Rico y Salas, 1988, párr. 5).

Modelos de Organizaciones Policiales

Rico y Salas (1988), refieren que, tomando en cuenta la política de Estado, la importancia de dos modelos ideales de la policía sería: una organización centralizada, y una organización descentralizada (esto por un ámbito jurisdiccional que se encuentre restringido). Junto a los dos modelos se encuentra uno mixto. Por otro lado, Fernández (1992) menciona cuatro tipos de organizaciones policiales. Los cuales son los siguientes:

- Organización tradicional
Se encontraba sobre el cimiento del aspecto de liderazgo personal.
- Organización burocrática
Manejo y control de la policía moderno y efectivo, donde el miembro policial es quien aplica la ley.
- Organización comunitaria
Aquí se refiere que la comunidad es quien tiene mayores recursos para resolver problemas cotidianos de la sociedad.
- Modelos de servicios
El miembro policial atiende a la población siendo esta una actividad terciaria.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout en el personal policial USE – VII DIRTEPOL – Lima, 2017?

15. Justificación del estudio

Con la presente investigación se busca conocer a fondo sobre la variable a investigar, así mismo brindar aportes a la investigación.

El concepto de burnout fue mencionado por primera vez por Freudenberger (1974), para dar a conocer y referirse ante los problemas sociales. Fue Maslach (1977), quien hizo popular esta palabra en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para darle sentido a la relación entre profesionales de la salud o servicios humanos; por lo cual presentan como consecuencia el síndrome de burnout.

Es por ello la importancia de esta investigación ya que el presente trabajo trata de buscar, identificar y diferenciar los distintos niveles del Burnout que podrían presentar el personal Policial debido al trabajo que realizan y los diferentes tipos de problemas que se presentan en la sociedad, las cuales los Policías se relacionan diariamente, y si ellos no presentan técnicas adecuadas para controlar los problemas del Burnout, podrían generar un desequilibrio o desgaste emocional y así mismo afectará sus relaciones personales, familiares, laborales entre otros.

El conocimiento generado con esta investigación ayudará a darnos cuenta de las condiciones laborales en las que se desenvuelven el personal policial, y de ese modo se puedan considerar medidas, tanto preventivas como para solucionar los problemas que se puedan estar presentando en cuanto a desgaste laboral de los Policías.

Es un hecho que este problema no es solo a nivel laboral, esta problemática que afecta o puede afectar a cualquier individuo, requiere intervenciones adecuadas y concretas, teniendo concientización sobre esto cada uno de nosotros, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y disminuir los problemas causados por el Burnout para que así los Policías estén preparados para intervenir en los diferentes actos antisociales.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, 2017.

1.6.2. Específicos

- ✓ Determinar el nivel de la dimensión de agotamiento emocional en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA.
- ✓ Determinar el nivel de la dimensión de despersonalización en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA.
- ✓ Determinar el nivel de la dimensión de realización personal en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA.
- ✓ Describir los niveles de Síndrome de Burnout que presenta el personal policial de la “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, según: El estado civil. El número de hijos. El género y Grado de instrucción.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

Diseño

La presente investigación presentó un diseño no experimental de corte transversal; es no experimental debido a que “la investigación se realizó sin manipular debidamente las variables”. Bajo este criterio no se hace variar de forma intencional las variables, es de diseño de corte transversal pues se recolectan datos dentro de un espacio y tiempo único. Así mismo, el fin del presente método es la descripción de las variables y análisis de la frecuencia e interrelación dentro del momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, et. Al, 2010 p. 149).

Tipo

El presente trabajo es un tipo de investigación **aplicada**; cuyo propósito es dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables (Bunge, 1971). La orientación de este tipo de investigación, como refiere Keit Satanovich (2007) el principal objetivo de la Investigación Científica Aplicada es “**predecir el comportamiento específico**” de una determinada configuración, a fin de poner en práctica el conocimiento teórico y ser capaz de proyectarlo e idear la mejor forma de aplicarlo a la vida real, en aras de mejorar el bienestar humano, a través de productos útiles, hechos en base a sistemas eficientes.

Nivel

El nivel de investigación del presente estudio es descriptivo – correlacional, puesto que según Hernández et. Al (2010) es aquella que se encarga de la relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización

Burnout

Para Maslach y Jackson (1981) es un síndrome tridimensional que es el resultado de los desencadenantes del estrés, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se describe como un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los factores individuales a que tienen que hacer frente los trabajadores, generando un cambio progresivo de sus emociones.

2.3. Definición operacional

El síndrome de burnout se presenta a consecuencia de un alto nivel de estrés crónico que brota en profesionales que se encuentran en contacto con personas que presentan dificultades o motivos de sufrimiento (Maslach y Jackson, 1981). Su definición operacional se da bajo respuestas expresadas por los efectivos policiales sobre las manifestaciones relacionadas al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; las cuáles son obtenidas a través del Maslach Burnout Inventory (MBI). Esta variable cuenta la dimensión de agotamiento emocional, cuyos indicadores son: emoción, agotamiento, tensión, estrés y fatiga, conformado por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20); la dimensión de despersonalización, cuyos indicadores son: frustración, culpa, indiferencia, conflicto y personalidad, conformado por 5 ítems (5, 10, 11, 15 y 22); la dimensión de realización personal, cuyos indicadores son: eficiencia, energía, clima, empatía y optimismo, conformado por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21). Siendo su escala de medición, la de intervalo.

2.4. Población, muestra y Muestreo.

2.4.1. Población.

La población de la investigación, está conformada por 750 efectivos policiales de la “USE – VII DIRTERPOL - LIMA”.

2.4.2. Muestra.

En el caso de los efectivos policiales de la muestra que se va a trabajar, contamos con una cantidad de 353 para el trabajo a realizar en la presente investigación.

MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5.0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	750
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	254
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	290
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	353

2.4.3. Muestreo.

La presente investigación es no probabilística intencional, puesto que los sujetos han sido seleccionados de manera intencional.

Según Hernández, et.al. (2010), este tipo de muestro indica que los sujetos han sido seleccionados de una manera intencional de acuerdo a los siguientes criterios.

Criterios de inclusión:

Los criterios de inclusión que se van a considerar para la selección de los individuos de la presente investigación son los siguientes:

- Efectivos policiales pertenecientes a la “USE – VII DIRTERPOL - LIMA”.
- Efectivos policiales que tengan más de 1 años de servicio.
- Efectivos policiales que estén entre 20 a 50 años de edad.

Criterios de Exclusión:

- Efectivos policiales de reciente egreso.
- Efectivos policiales que tengan menos de 1 año en la unidad.
- Efectivos policiales que no tengan el cuestionario completo.

- Efectivos policiales re-ingresantes a la unidad.
- Efectivos policiales de área administrativa.

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.

Ficha Técnica del Inventario de Burnout de Maslach

Autores:	C. Maslach y S. E. Jackson; 1981.
Traducción:	N. Seisdedos. Departamento de I+D de TEA Ediciones S.A., Madrid, 1997
Procedencia:	Consulting Psychologis Press, Inc. Palo Alto, California, EE.UU.
Propósito:	Evaluación de tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Adaptación:	N. Seisdedos, Departamento de I + D de TEA Ediciones, S.A., Madrid, (1997).
Administración:	De forma individual o colectiva.
Duración:	Tiempo variable, entre los 10 y 15 minutos en completarlo.
Implementos:	Manual (1997) Un cuadernillo, que contiene los 22 ítems, hojas de respuestas para registrar las contestaciones del sujeto, que lleva adherida una hoja de autocopiada que sirve de plantilla de autocorrección.
Rango de aplicación:	Personal policial de la USE – VII Dirtepol Lima.

a) DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO.

La versión española de Maslach y Jackson (1997) el instrumento consta de 22 ítems, que se obtiene mediante una escala tipo Likert de 7 puntos. Abarca tres dimensiones: Cansancio emocional, realización personal y despersonalización.

b) NORMAS DE APLICACIÓN:

El presente instrumento de la versión española se puede aplicar uno mismo, así como ser administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones son (Seisdedos, 1997):

“En la presente prueba, tiene Ud. Un grupo de enunciados, los cuales están ligados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo a diario. Tiene que elegir la frecuencia con la que ese hecho se presenta, marcando así con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala” (p1).

Las indicaciones se le da en primera instancia, y aún viene inscrito en las hojas de respuestas, sin embargo, es necesario y recomendable que se le mencione durante la evaluación.

NORMAS DE CORRECCIÓN Y CALIFICACIÓN:

El inventario de burnout presenta la siguiente calificación, como refiere Seisdedos (1997) “es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ella” (párr. 3). Los ítems que abarcan cada escala y sus respectivas puntuaciones directas (PD) son:

Escala	Elementos	Puntuación
Directa Máxima		
Cansancio Emocional	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
Despersonalización	5 10 11 15 22	30
Realización Personal	4 7 9 12 17 18 19 21	48

La tabla de baremos nos permite y dan a conocer como paso siguiente la conversión de los puntajes en dos escalas de valor universal: los percentiles, que va desde 1 a 99, y la escala típica S el cual, media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

En el manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles del 1 a 33), en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66) y en la categoría alta se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99). Con este criterio normativo para la interpretación construyeron una tabla con las principales muestras. Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala RP del MBI debe ser la falta de realización personal (propio de una persona con el síndrome de estrés laboral asistencial), es decir cuando el sujeto obtiene puntuaciones bajas; por tanto, en esa tabla el polo alto está señalado como menos que y el polo bajo encuadra las puntuaciones mayores que.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR FACTORES O DIMENSIONES.

Cansancio emocional (CE): Presenta 9 ítems, “puntualizan los sentimientos de una persona emocionalmente agotada por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: ‘Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo’” (párr.4).

Despersonalización (DP): Presenta 5 ítems, “puntualizan una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional, tanto en ésta como en la escala anterior los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial” (párr. 5).

Realización personal (RP): Presenta 8 ítems “puntualizan los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome, pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo” (párr. 6).

2.6 Validación y Confiabilidad del instrumento

2.6.1 Validación

Tabla 1

Validez de contenido. Técnica Criterio de Jueces, cálculo de la V de Aiken para el inventario Burnout de Maslach (MBI)

	<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>J3</i>	<i>J4</i>	<i>J5</i>	<i>V de Aiken</i>	<i>p</i>
Ítem 1	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 2	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 3	0	3	3	3	3	0.80	<.001
Ítem 4	2	3	2	3	3	0.87	<.001
Ítem 5	2	3	2	3	2	0.80	<.001
Ítem 6	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 7	2	3	2	3	3	0.87	<.001
Ítem 8	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 9	2	3	3	3	3	0.93	<.001
Ítem 10	2	3	3	3	3	0.93	<.001
Ítem 11	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 12	2	3	3	3	3	0.93	<.001
Ítem 13	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 14	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 15	2	3	2	3	3	0.87	<.001
Ítem 16	2	3	3	3	3	0.93	<.001
Ítem 17	3	3	2	3	3	0.93	<.001
Ítem 18	2	3	2	3	2	0.80	<.001
Ítem 19	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 20	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 21	3	3	3	3	3	1.00	<.001
Ítem 22	3	3	2	3	3	0.93	<.001

La tabla 1, reportó la valoración estimada por los jueces participantes en la evaluación de los reactivos diseñados para la cuantificación del inventario Burnout de Maslach (MBI); se apreció que la estimación de la V de Aiken fue de 1.00 en la globalidad del instrumento, tras el análisis de cada reactivo constituyente de la escala, lo cual indicó la presencia *pertinencia, relevancia, claridad* en la presentación de los ítems; se plantea también que sólo una observación en la presentación y concordancia semántica de acuerdo a la muestra, siendo esto resuelto para la aplicación posterior.

Tabla 2

Análisis de correlaciones entre las dimensiones componentes del instrumento y la puntuación global del inventario Burnout de Maslach (MBI)

	Puntuación Global MBI	<i>Cansancio Emocional</i>	<i>Despersonalizació n</i>	<i>Realización Personal</i>
Puntuación Global de MBI	1.00	----	----	----
<i>Cansancio emocional</i>	.904**	1.00	----	----
<i>Despersonalizació n</i>	.872**	.705**	1.00	----
<i>Realización Personal</i>	.874**	.647**	.703**	1.00

Nota. (**) Correlación es significativa, $p < .001$

La tabla 2, reportó las correlaciones estimadas para el análisis entre las dimensiones en la puntuación global, así como los valores de relación entre las dimensiones; se apreció en todos los casos que estos valores fueron de intensidad alta, directos y significativos ($p < .001$), indicándose predictibilidad y que la puntuación global puede ser explicada empíricamente por la sumatoria de las dimensiones de la escala.

2.6.2 Confiabilidad

La confiabilidad de la prueba se realizó mediante el estadígrafo del Alfa de Cronbach, lo cual especificará la fiabilidad general y por variables.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad, intervalos de confianza para el inventario Burnout de Maslach (MBI)

Escala	M (SD)	Reactivos	Alfa de Cronbach	–	IC al 95%	
					LI	LS
<i>Inventario Burnout de Maslach (MBI)</i>	46.40 (22.21)	22	.890		.841	.930
<i>Cansancio emocional</i>	22.04 (10.46)	9	.783		.680	.863
<i>Despersonalización</i>	9.08 (5.28)	5	.613		.414	.760
<i>Realización Personal</i>	15.28 (9.07)	8	.772		.663	.857

Nota. n = 50 participantes; M = media, SD = desviación estándar; Alfa de Cronbach > .60 (fiable); IC = intervalo de confianza, LI = límite inferior, LS = Límite Superior.

La tabla 3, muestra el análisis psicométrico piloto realizado para el inventario Burnout de Maslach; se apreció que a nivel global el instrumento reportó un valor de fiabilidad (.890) por encima del valor requerido para considerarse como apropiado para la medición (Merino-Soto, Navarro y García, 2014; como se cita en Domínguez, 2015), lo cual indicó que los valores de co-variación fueron pertinentes entre los ítems y la globalidad del instrumento, así mismo se apreció que los valores para las dimensiones del instrumentos reportaron ser fiables (exceptuando al componente *despersonalización*, señalándose que sería una medida a considerar si es que se desea realizar un diagnóstico sólo con esta dimensión). Se estimó el valor para el intervalo de confianza [IC 95%] mediante el valor de correlación inter-clase, notándose que el valor global real fluctuó entre .841 y .930, concluyéndose que el instrumento es adecuado para la medición y cálculos posteriores (Fischer, 1950; citado por Romano et al., 2010; citado por Domínguez, 2015).

2.7. Métodos de análisis de datos

- Las operaciones de ingreso de datos y procesamiento estadístico de los mismos se realizaron a través del programa estadístico SPSS 23 español.
- Los resultados analizados fueron presentados en tablas o figuras según corresponden a los análisis correspondientes, donde se especificaron los datos en frecuencia, porcentajes, medias, desviación estándar, según los objetivos.
- Se analizaron los datos estadísticos descriptivos de la muestra en cuanto a las variables sociodemográficas.

2.8. Aspectos Éticos

Con fines de considerar éticamente la información que se manejó en este estudio, se hizo de conocimiento a cada individuo participante sobre la reserva de datos y de la confidencialidad mediante una Ficha de Consentimiento Informado que se anexará a la prueba psicométrica, la cual firmarán en un principio como aprobación a la forma de tratamiento de los datos obtenidos en la investigación.

Además, se explicó:

- Los objetivos del estudio.
- La importancia del estudio.
- En qué iba a consistir su participación y se hizo hincapié en el valor de confidencialidad para preservar los datos que se brindará durante la encuesta y de la privacidad para la misma.

III. RESULTADOS

3.1 Descriptivos

Descripción de los resultados de la variable: Burnout

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de Burnout

Variable	Niveles	<i>f</i>	%
Síndrome de Burnout	Bajo	306	40.8
	Medio	391	52.1
	Alto	53	7.1

La tabla 4, mostró la valoración del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente a la USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio 52.1% (391), mientras que el 40.8% (306) refirió ubicarse en un nivel Bajo para los niveles de estrés; esto implica que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo al trato con personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 7.1% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para el Síndrome de Burnout, indicándose bajo sobre las exigencias laborales.

Tabla 5

Nivel de la dimensión de agotamiento emocional en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA.

Variable	Niveles	<i>f</i>	%
Agotamiento Emocional	Bajo	47	6.3
	Medio	363	48.4
	Alto	340	45.3

La tabla 5, mostró la valoración de la dimensión de *agotamiento emocional* del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente a la USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio (363, 48.4%), mientras que el 45.3% (340) refirió ubicarse en un nivel Alto para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben un alto grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 6.3% de casos reportaron encontrarse en un nivel Bajo para el Síndrome de Burnout, indicándose control sobre las exigencias laborales.

Tabla 6

Nivele de la dimensión de despersonalización en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”

Variable	Niveles	<i>f</i>	%
Despersonalización	Bajo	358	47.7
	Medio	310	41.3
	Alto	82	10.9

La tabla 6, mostró la valoración de la dimensión de *despersonalización* del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente al equipo de USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio (310, 41.3%), mientras que el 47.7% (358) refirió ubicarse en un nivel Bajo para los niveles de estrés en la dimensión *despersonalización*; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado- bajo grado de estrés laboral crónico, perdiendo identidad frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 10.9% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para la dimensión mencionada.

Tabla 7

Nivel de la dimensión de realización personal, en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”

Variable	Niveles	<i>f</i>	%
Realización personal	Bajo	339	45.2
	Medio	341	45.5
	Alto	70	9.3

La tabla 7, mostró la valoración de la dimensión de *realización personal* del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente al equipo de USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el 45.2% (339) y el 45.5% (341) reportó encontrarse en un nivel *Bajo* y *Medio* respectivamente, indicándose que los efectivos policiales reportan niveles medio-bajos en cuanto a sus actividades y la sensación de sentir un valor agregado por la misma; mientras que sólo el 9.3% de casos (70) señaló encontrarse en un nivel *alto*, lo cual indicó que en este segmento considera encontrarse en un nivel óptimo de satisfacción y manejo emocional para el desarrollo personal.

Tabla 8

Descripción del síndrome Burnout, en relación al estado civil

		estado civil				Total
		Soltero	Casado	Conviviente	Viudo	
Burnout	Con síndrome	34,3%	32,5%	12,8%	16,4%	96,0%
	Sin síndrome	1,1%	1,1%	0,9%	0,9%	4,0%
Total		35,3%	33,6%	13,7%	17,3%	100,0%

En la tabla 8, se describe el síndrome Burnout, en relación al estado civil, siendo los solteros quienes presentan un 34,3% mayor nivel de Burnout, seguido de los casados, con un 32,5%, Así mismo, un 16,4% quienes son los viudo y por último, los conviviente con un 12,8% de nivel de Burnout.

Tabla 9

Descripción del síndrome Burnout, en relación al Sexo

Tabla de contingencia burnout * Sexo

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
burnout	Con síndrome	79,1%	16,9%	96,0%
	Sin síndrome	3,6%	0,4%	4,0%
Total		<u>82,7%</u>	<u>17,3%</u>	<u>100,0%</u>

En la tabla 9, se describe el síndrome Burnout, en relación al sexo; se demuestra que según el sexo, son los hombres quienes presentan un mayor nivel de burnout con un 82,7%, seguido de las mujeres con un 17,3%.

Tabla 10

Descripción del síndrome Burnout, en relación al grado de instrucción

Tabla de contingencia Bernout * Estudios de nivel superior

		Grado de instrucción			Total
		Egresado	En curso	Sin estudios	
burnout	Con síndrome	10,7%	39,9%	45,5%	96,0%
	Sin síndrome	0,8%	1,1%	2,1%	4,0%
Total		11,5%	40,9%	47,6%	100,0%

En la tabla 10, se describe el síndrome Burnout, en relación al género. Se demuestra que según el grado de instrucción, donde se evidencia que los

evaluados que no presentan estudios tienen mayor nivel de burnout con un 47,6%, seguido de los que presentan un grado de instrucción en curso con un 40,9%, así mismo, los egresados presentan un nivel de burnout con un 11,5%.

Tabla 11

Descripción del síndrome Burnout, en relación al número de hijos

Tabla de contingencia Burnout * Número de hijos

		Número de hijos					Total
		0	1	2	3	4	
burnout	Con síndrome	26,1%	23,9%	30,4%	13,9%	1,7%	96,0%
	Sin síndrome	0,8%	1,1%	0,9%	1,1%	0,1%	4,0%
Total		26,9%	24,9%	31,3%	14,9%	1,9%	100,0%

En la tabla 11, se describe el síndrome Burnout, en relación al número de hijos. Se demuestra que según el número de hijos. Se puede evidenciar que los que tienen un total de 2 hijos presentan un mayor nivel de burnout con un 31,3%, seguido de los que presentan 0 hijos, con un 26,9%, seguido de los que presentan 1 hijo con un 24,9%. Así mismo los que presentan 3 hijos tiene un nivel de burnout de 14,9%, y por último los que tienen 4 hijos presentan un nivel de burnout de 1,9%.

IV. DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se discuten los resultados en relación a los objetivos que se han planificado en la presente investigación.

Se detalla en el documento; se apreció que el grueso de la muestra de burnout reportó encontrarse en un nivel Medio (391, 52.1%), mientras que el 40.8% (306) refirió ubicarse en un nivel Bajo para los niveles de estrés; esto implica que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 7.1% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para el Síndrome de Burnout, indicándose bajo sobre las exigencias laborales.

Se compara estos resultados con la investigación de Vásquez (2014), el cual realizó un estudio sobre frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del hospital nacional Cayetano Heredia de Lima, Perú. Refiere que la frecuencia de síndrome de burnout fue de 3,76% (n = 2).

Así mismo, se relaciona con la investigación de Vizcarra, Llaja, y Talavera (2015), sobre Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima, donde refieren que se encuentra un 20% nivel de burnout, 10% con tendencia y la vez 10% en riesgo.

Posiblemente estos resultados de los niveles que se han obtenido, viene influenciado por muchos factores y variables externas, como el ambiente de trabajo, la cantidad de muestra, el tiempo, entre otros factores externos. Dentro de los factores internos puede influenciar la presencia y niveles de estrés, ansiedad, inestabilidad emocional, problemas de pareja y/o familia, etc.

En los resultados obtenidos, se encuentra que el componente de Realización personal, presenta un bajo nivel, con un porcentaje de 45,2%, a comparación de los otros componentes que presentan mayores porcentajes en niveles bajos. Indicándose que los efectivos policiales reportan niveles medio-bajos en cuanto a sus actividades y la sensación de sentir un valor agregado por la misma; mientras que sólo el 9.3% de casos (70) señaló encontrarse en un nivel alto, lo cual indicó

que en este segmento considera encontrarse en un nivel óptimo de satisfacción y manejo emocional para el desarrollo personal.

Se relaciona el resultado de la investigación de Nieto, (2012) donde llevó a cabo una investigación de la Frecuencia del Burnout en la policía de la Ciudad de México. En cuanto a las dimensiones la que obtuvo una mayor frecuencia fue la baja realización personal.

De tal manera, con respecto a los componentes, la presente investigación mostró la valoración de la dimensión de agotamiento emocional del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente al equipo de USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio (363, 48.4%), mientras que el 45.3% (340) refirió ubicarse en un nivel Alto para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben un alto grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 6.3% de casos reportaron encontrarse en un nivel Bajo para el Síndrome de Burnout, indicándose control sobre las exigencias laborales.

Con respecto a la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio (310, 41.3%), mientras que el 47.7% (358) refirió ubicarse en un nivel Bajo para los niveles de estrés en la dimensión despersonalización; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, perdiendo identidad frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 10.9% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para la dimensión mencionada.

De tal manera, la dimensión Realización personal, se apreció que el 45.2% (339) y el 45.5% (341) reportó encontrarse en un nivel Bajo y Medio respectivamente, indicándose que los efectivos policiales reportan niveles medio-bajos en cuanto a sus actividades y la sensación de sentir un valor agregado por la misma; mientras que sólo el 9.3% de casos (70) señaló encontrarse en un nivel alto, lo cual indicó que en este segmento considera encontrarse en un nivel óptimo de satisfacción y manejo emocional para el desarrollo personal.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Vásquez (2014), el cual refiere que el 12,97% (n = 7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) presentó un bajo nivel de realización personal.

Así mismo, Dueñas (2013), en su investigación presenta como resultado sobre las dimensiones del síndrome de burnout en base a los porcentajes. Despersonalización: 4.64%, ausencia de logros personales 44.35% y agotamiento emocional de 14.4%.

En la investigación, se da a conocer los porcentajes y diferencias de género entre hombres y mujeres. Se demuestra que según el género, son los hombres quienes presentan un mayor nivel de burnout con un 82,7%, seguido de las mujeres con un 17,3%.

Este resultado se relaciona con la investigación de Dueñas (2003), donde refiere en base al género, que son los hombres quienes presentan un nivel mayor que las mujeres con un 84%.

La presente investigación nos refiere sobre los niveles de síndrome de burnout en relación con el estado civil. Se evidencian que son los solteros quienes presentan un 34,3% mayor nivel de Burnout, seguido de los casados, con un 32,5%, Así mismo, un 16,4% quienes son los viudo y por último, los conviviente con un 12,8% de nivel de Burnout.

Se discrepa con los resultados de Dueñas (2003), donde refiere en base al estado civil que los que presentan un mayor nivel de síndrome burnout son los casados.

Cabe mencionar que los resultados de la presente investigación tienen como influencia diversos factores, se ha comparado con antecedentes que se han encontrado en relación a la misma variable de Burnout. De tal manera, es concepto joven, a pesar de las miles de investigaciones que se vienen realizando sobre este tema, las intervenciones son pocas o casi nulas.

Por lo tanto, esta investigación es de guía para nuevos aportes a futuro, donde se debe de tomar en cuenta a la vez para innovadores intervenciones.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se encontró un nivel Medio 52.1% (391), mientras que el 40.8% (306) se ubica en un nivel Bajo para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 7.1% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para el Síndrome de Burnout, indicándose bajo sobre las exigencias laborales.

SEGUNDA: Se halló la valoración de la dimensión de *agotamiento emocional* del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente al equipo de USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el grueso de la muestra reportó encontrarse en un nivel Medio 48.4% (363), mientras que el 45.3% (340) refirió ubicarse en un nivel Alto para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben un alto grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 6.3% de casos reportaron encontrarse en un nivel Bajo para el Síndrome de Burnout, indicándose control sobre las exigencias laborales.

TERCERA: Se observó un nivel Medio 41.3% (310), mientras que el 47.7% (358) refirió ubicarse en un nivel Bajo para los niveles de estrés en la dimensión *despersonalización*; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, perdiendo identidad frente al contacto continuo frente a personas que presentan sufrimientos y diversidad de problemas. Sólo el 10.9% de casos reportaron encontrarse en un nivel Alto para la dimensión mencionada.

CUARTA: Se mostró la valoración de la dimensión de *realización personal* del Síndrome de Burnout, para el personal policial perteneciente al equipo de USE – VII DIRTEPOL – LIMA, se apreció que el 45.2% (339) y el 45.5% (341) reportó encontrarse en un nivel *Bajo y Medio* respectivamente, indicándose que los efectivos policiales reportan niveles medio-bajos en cuanto a sus actividades y la

sensación de sentir un valor agregado por la misma; mientras que sólo el 9.3% de casos (70) señaló encontrarse en un nivel *alto*, lo cual indicó que en este segmento considera encontrarse en un nivel óptimo de satisfacción y manejo emocional para el desarrollo personal.

QUINTA: Se describió el síndrome Burnout, en relación al estado civil, siendo los solteros quienes presentan un 34,3% mayor nivel de Burnout, seguido de los casados, con un 32,5%, Así mismo, un 16,4% quienes son los viudo y por último, los conviviente con un 12,8% de nivel de Burnout.

SEXTO: Se demostró que según el sexo, son los hombres quienes presentan un mayor nivel de burnout con un 82,7%, seguido de las mujeres con un 17,3%.

SEPTIMO: Se demostró que según el grado de instrucción, donde se evidencia que los evaluados que no presentan estudios tienen mayor nivel de burnout con un 47,6%, seguido de los que presentan un grado de instrucción en curso con un 40,9%, así mismo, los egresados presentan un nivel de burnout con un 11,5%.

OCTAVO: Se encontró que según el número de hijos. Se puede evidenciar que los que tienen un total de 2 hijos presentan un mayor nivel de burnout con un 31,3%, seguido de los que presentan 0 hijos, con un 26,9%, seguido de los que presentan 1 hijo con un 24,9%. Así mismo los que presentan 3 hijos tiene un nivel de burnout de 14,9%, y por último los que tienen 4 hijos presentan un nivel de burnout de 1,9%.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es de suma importancia que se siga investigando el síndrome de Burnout relacionado a variables como la felicidad, clima y satisfacción laboral, resiliencia, cultura laboral en el ámbito policial, para determinar si existe algún tipo de vinculación; así mismo, sería importante conocer qué relación existe entre el síndrome de Burnout y motivación laboral, se podría confirmar así si el síndrome es un factor determinante para aumentar indicadores de abandono de trabajo.

Sería muy interesante orientar la investigación a obtener resultados de síndrome de Burnout en los grados de oficial superior, ya que representan modelos a seguir de sus subalternos, siendo estos referentes en su desarrollo profesional.

De igual forma, se debe continuar con la investigación, ya que sería de gran ayuda conocer los diversos resultados que puedan darse, con el objeto de elaborar programas de prevención, promoción y talleres, siendo de suma importancia para el desarrollo humano.

Así mismo, es fundamental continuar con investigaciones que aborden la relación del Síndrome de burnout con tendencia a la rotación laboral, con diversas variables sociodemográficas.

Se sugiere mayores investigaciones con una mayor cantidad de población y/o muestra; para así conocer y tener mayores resultados en base a las muestras estudiadas.

VII. REFERENCIAS

- Axelberd, M. y Valle, J. (1978). *Stress control programs for police officers: City of Miami Police Department*. En L. Territo y M. Vetter (eds.), *Stress and police personnel*. Boston: Allyn & Bacon.
- Borritz, M. (2006). Burnout in human service work – *causes and consequences*. URL disponible en: http://www.danmedbul.dk/Dmb_2006/0106/0106phd/DMB3811.pdf.
- Buendía, J. (1993). Estrés y depresión. En: J. Buendía, (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide.
- Briones, D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en poblaciones policiales vulnerables de carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo*, 9, 43-50.
- Cannizo, T. & Liu, P. (1995). The Relationship Between Levels of Perceived Burnout and Career Stage Among Sworn Police Officers. *Police Studies*, 18 (3–4), 53–68.
- Capilla, R. (2000). El síndrome de burnout o de desgaste profesional. *JANO*, 58 (1334), 56-58.
- Carrillo, E., Gómez, H. y Espinoza, D. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28 (6) pp. 579-584
- De Pablo, C. (2007). El síndrome de Burnout y los profesionales sanitarios. *Nursing*, Vol. 25, Número 8, pp. 60-65.
- Dietrich, D. (2011). Learn, earn, return. Recuperado de <http://www.ler3.com/>. Accessed
- Dueñas, M (2003). *Prevalencia de burnout en médicos de la ciudad de Tacna*. CIMEL 2003; 08 (1), 33 – 37.

- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in helping professions*. Nueva York: Human Services Press
- Farfán, M. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Universidad Nacional de San Marcos. [Internet]. Programa Cybertesis Perú. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/614>.
- Fernández, H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio* 13(25), 111-124.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, Vol. 30, 1, 159-165.
- Gil-Monte, P (2,005) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2001). Validez Factorial de la Adaptación al Español del Maslach Burnout Inventory –GS. *Revista de Salud Pública de Mexico*: 44(1) 33-40.
- Gil-Monte P. Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología en Estudio*, Maringá 2002; 7 (1): 3-10.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil Monte, P. (1994). El Síndrome de Burnout: Un modelo Multicausal de Antecedentes y Consecuentes en Profesionales de Enfermería. Facultad de Psicología, Universidad de Laguna. España
- Goiria, J., San Sebastián, X., y Torres, E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(7), 5- 8
- Hernández, R; Fernández, C; y Bautista, P. (2007). Metodología de Investigación. México: Mc. Graw Hill.

- Jiménez, F. (1986). Aspectos psicosociológicos de la policía. En F. Jiménez- Burillo y M. Clemente (eds.), *Psicología Social y Sistema Penal*. (pp. 91- 103). Madrid-Alianza.
- Kline, P. (1986). *A handbook of test construction: Introduction to psychometric design*. New York: Methune.
- Lawrence, R. (1984). Police Stress and Personality Factors: A Conceptual Model. *Journal of Criminal Justice*, 12, 247-263.
- Leka S, Griffiths A, Cox T. Causas del estrés laboral. La organización del trabajo y el estrés. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2004. [acceso 5 de octubre de 2014]. Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Manual del inventario burnout de Maslach*. Madrid: Ediciones TEA.
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Annu Rev Psychol* 2001; 52 (1): 397-422.
- Maslach C. Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science* 2003; 12 (5): 189-192.
- Queirós, Leitão Da Silva y Vara (2012). *Un estudio comparativo de burnout en policías y bomberos portugueses*. Recuperado de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/63833/2/15726.pdf>
- Nieto (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México
Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100009&lng=es&nrm=iso>

Oligny, M. (1994). Burnout in the Police Environment. *International Criminal Police Review*. Pages:22-25

Reiss, A.J. (1985). Policing a City's Central District: The Oakland Story. Washington, DC: National Institute of Justice.

Rico, J. y Salas, L. (1988). Inseguridad ciudadana y policía. Madrid: Tecnos.

Sánchez, N. (2012). Frecuencia del Burnout en policías de la Ciudad de México. [internet]. Universidad Nacional Autónoma de México, México. [acceso 29 de Noviembre del 2014]. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272012000100009&script=sci_arttext.

Sánchez de Gallardo, M., Maldonado, O. (2003) Estrés en docentes universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 9 (art.)

Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "quemado por estrés laboral asistencial*. Manual Madrid: Tea

Somodevilla, S.A. (1978). The psychologists role in the police department. *The Police Chief*, 45, 21-23.

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome de burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Vasquez, M. (2014). Frecuencia Del Síndrome De Burnout Y Niveles De Sus Dimensiones En El Personal De Salud Del Servicio De Emergencia De Pediatría Del Hospital Nacional Cayetano Heredia En El Año 2014. Lima, Perú. *Revista de Neuro – Psiquiatría*, 77(3).

Werther, W. y DAVIS, K. (2004), *Administración del Personal y Recursos Humanos*. México. Editorial Mc Graw-Hill.

Vizcarra, M., Llaja, V., & Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111- 126. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>

Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Bradley, H.B. (julio de 1969). «Community-based treatment for young adult offenders». *Crime and Delinquency* (en inglés) 15 (3): 359-370. ISSN 0011-1287. doi:10.1177/001112876901500307

ANEXOS

Anexo 1:

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

Apellidos y Nombres: _____ sexo: _____ Edad: _____
Jerarquía: _____ estado civil: _____ tiempo de servicio : _____

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0: Nunca

1: Pocas veces al año o menos

2: Una vez al mes menos

3: Una pocas veces al mes

4: Una vez a la semana

5: Pocas veces a la semana

6: Todos los días

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 0 al 6.

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente cansado.	0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de la jornada me siento cansado	0 1 2 3 4 5 6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	0 1 2 3 4 5 6
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos ciudadanos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar con los ciudadanos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los ciudadanos	0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente	0 1 2 3 4 5 6

desde que hago este trabajo.	
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los ciudadanos que soliciten mi apoyo.	0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.	0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
20. En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
22. Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 2: Adaptación a prueba piloto para personal policial:

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON

(Adaptación policial)

Apellidos y Nombres: _____ sexo: _____ Edad: _____
Estado civil: _____ N° de Hijos: _____ Jerarquía: _____
Tiempo de servicio en la unidad: _____ Área de trabajo y/o función q cumple: _____
N° de personal a su cargo: _____
N° de comisiones realizadas en el año: _____

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

0: Nunca

1: Pocas veces al año o menos

2: Una vez al mes menos

3: Una pocas veces al mes

4: Una vez a la semana

5: Pocas veces a la semana

6: Todos los días

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 0 al 6.

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente cansado.	0 1 2 3 4 5 6
2. Al final de mi facción de servicio me siento agotado.	0 1 2 3 4 5 6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y no sé el servicio que me espera en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que durante mi labor policial trato a algunos ciudadanos con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6. Considero que trabajar con los ciudadanos todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los ciudadanos durante mi servicio policial.	0 1 2 3 4 5 6

8. Me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9. Siento que mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0 1 2 3 4 5 6
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que estoy en la USE – VII DIRTEPOL.	0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa que mi labor en este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 1 2 3 4 5 6
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a alguno de los ciudadanos que soliciten mi apoyo.	0 1 2 3 4 5 6
16. Trabajar en contacto directo con los ciudadanos me produce bastante estrés.	0 1 2 3 4 5 6
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los ciudadanos.	0 1 2 3 4 5 6
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
20. En el trabajo, siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
22. Siento que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

, Anexo 2: Validez de Instrumento por expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X		X		X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X		X		X		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	X		X		X		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X		X		X		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X		X		X		Redactar nuevamente
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	X		X		X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	X		X		X		
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	X		X		X		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	X		X		X		
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X		X		X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	X		X		X		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		X		
18	Me siento estimado después de haber trabajado <u>intimamente</u> con mis pacientes.	X		X			X	Redactar nuevamente
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir ☒ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Tanitt Lineth Cubas Romeo

DNI: 40724750

Especialidad del validador:

Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2017



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH
BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	X		X		X		
3	Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente							
4	Siento que trabajar todo el día con la ^{gente} me cansa.	X		X			X	
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X		X		X		
6	Me siento frustrado por el trabajo.	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente ^{la gente} me cansa.	X		X			X	
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi ^{ciudadanos} como si fuesen objetos impersonales .	X		X			X	
11	Siento que me he hecho más duro con los ^{gente} ciudadanos .	X		X			X	
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X		X		X		
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas ^{ciudadanos} a las que tengo que atender profesionalmente.	X		X			X	
14	Me parece que los beneficiarios de mi ^{ciudadanos} trabajo me culpan de algunos problemas.	X		X		X		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender ^{los ciudadanos} .	X		X			X	
16	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender ^{los ciudadanos} .	X		X			X	
17	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas ^{los} a través de mi trabajo.	X		X			X	
18	Me siento may ^{con mucha energía} energía en mi trabajo.	X		X			X	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X	
20	Me siento estimulado después de haber trabajado inmanente con quienes tengo que atender los ciudadanos	X		X			X
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador:

Psic. Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


C. Ps. P. 17040

16 de Mayo del 2017



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH

BURNOUT INVENTORY (MBI)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		Ciudadanos por pacientes.
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	✓		✓		✓		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		✓		
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓		
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Víctor Espino SEDANO (C.P.S.P. 49/4)

DNI: 0 7198999

Especialidad del validador:

Psicología Social

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2017

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH

BURNOUT INVENTORY (MBI)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 2: Despersonalización								
5	Siento que estoy tratando a algunos "pacientes" como si fueran objetos impersonales.							"CIUDADANOS"
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis "pacientes."	✓		✓		✓		LOS CIUDADANOS
22	Me parece que los "pacientes" me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 3: Realización Personal								
4	Siento que puedo entender fácilmente a los "pacientes."	✓		✓		✓		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓		✓		✓		

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		✓	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones:

CAMBIA PACIENTE POR CIUDADANO

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / (Mg.)

Manuel Hernández

DNI: 08482630

H. Hernández
CPP-3718

Especialidad del validador:

PSICOLOGO CLINICO-FORENSE

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Mayo del 2017



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH

BURNOUT INVENTORY (MBI)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	✓		✓		✓		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		✓	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HONTANO ORSINOLA, JUAN CARLOS

DNI: 04214436

Especialidad del validador:

Psicólogo Clínico - Especialista en Administración de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

H.O.
O.R.S. 353

2.7... de Mayo del 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MASLACH
BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado en mi trabajo.		✓		✓			Dimensión Realización personal
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		Quitar impersonal
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	✓		✓		✓		Quitar pacientes, puede dirigirse a personal policial
22	Me parece que los pacientes me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		Quitar pacientes
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: Realización Personal	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.	✓		✓		✓		Quitar o cambiar pacientes
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	✓		✓		✓		Cambiar pacientes
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.		✓		✓			Es dimensión agotamiento emocional

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	✓		✓		✓	Cambiar pacientes
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.	✓		✓		✓	Cambiar pacientes
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	✓		✓		✓	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir ☒ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. César Vargas Machuca Lucio Patricia

DNI: 40912591

Especialidad del validador:

Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


C.B.P. 10988

22 de Mayo del 2017

ANEXO Nº 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, 2017.

AUTOR: César H. Lecca Márquez

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema principal: ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout en el personal policial USE – VII DIRTEPOL – Lima, 2017?	Objetivo general: Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, 2017. Objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de la dimensión de agotamiento emocional en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA. 2. Determinar el nivel de la dimensión de despersonalización en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA. 3. Determinar el nivel de la dimensión de realización personal en el personal policial de la USE – VII DIRTEPOL – LIMA. 4. Describir los niveles de Síndrome de Burnout que presenta el personal policial de la “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, según: El estado civil. El número de hijos. El género y Grado de instrucción.	Variable: Clima Organizacional				Medición de la variable clima organizacional
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos	Rango de puntuación: 28 a 112 puntos. Menos 56 puntos: No saludable 56 a 84 puntos : Por mejorar Más 84 puntos: Saludable
		Cansancio Emocional	Sentimiento en que los recursos emocionales y físicos se apagaron.	1 2 3 6 8 13 14 16 20	Menos de 16: No saludable 16 a 24: por Mejorar Más de 24: Saludable	
		Despersonalización	Opinión negativa y desvergonzado sobre sí mismo.	5 10 11 15 22	Menos de 18: No saludable 18 a 27: por Mejorar Más de 27: Saludable	
		Realización Personal	Sentimientos de incapacidad y escaso sentido de éxito.	4 7 9 12 17 18 19 21	Menos de 22: No saludable 22 a 33: por Mejorar Más de 33: Saludable	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			ESTADÍSTICA A UTILIZAR		

<p>TIPO:</p> <p><u>Observacional</u> No existe participación del investigador sobre los resultados; las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos; ajeno a la voluntad del investigador.¹</p> <p><u>Descriptivo</u>. Porque el análisis estadístico es univariado (Una variable de interés) porque solo determina condiciones, estima los parámetros de la población a partir de una muestra o describe sus características.¹</p> <p><u>Transversal</u>. Los diseños transversales realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Cuando miden variables de manera individual y reportan esas mediciones son <u>descriptivas</u>.¹</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Diseño <u>no experimental</u>. La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables, no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, que se hace en una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Krelinger).</p> <p>MÉTODO: Respecto al Método de investigación es deductivo con enfoque <u>cuantitativo</u>.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población objeto de estudio, serán efectivos que laboran en la Unidad de Servicios Especiales de la VII DIRTEPOL Lima.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Se usó como muestra 353 efectivos policiales para la presente investigación.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Población total: 750 efectivos policiales.</p>	<p>Variable: Burnout</p> <p>Técnicas: Directa mediante la aplicación de cuestionario.</p> <p>Instrumento: <u>Cuestionario autoaplicable</u> Maslach Burnout Inventory (MBI), con 22 enunciados, dividido en 03 dimensiones, que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.</p> <p>Autor: C. Maslach y S. E. Jackson</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe el comportamiento de la variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos.</p> <p>Presentación de datos</p> <p>Con esta información realizaremos <u>tablas de frecuencia</u> y tablas de consistencias, asimismo utilizaremos gráficos que permitan identificar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>
---	---	---	---

Anexo 4: Carta de autorización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 11 de Agosto de 2017

CARTA N° 493-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Coronel PNP
Victor Zanabria Angulo
USE VII Dirtepol / PNP
Av. España c/ Av. Alfonso Ugarte – Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **LECCA MARQUEZ CESAR HIPOLITO**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**NIVELES DE SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL POLICIAL USE VII DIRTEPOL LIMA 2017**"; agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

Anexo 5: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **César Hipólito Lecca Márquez**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: **Inventario de Burnout de Maslach**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. César Hipólito Lecca Márquez

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....


con número de DNI: acepto participar en la investigación **“Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017”** del señor César Hipólito Lecca Márquez.

Día:/...../.....

Firma

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1056849451&lang=es&co=830881248&s=3

feedback studio César Lecca Márquez BURNOUT -- /0 < 28 de 30 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ **FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"Síndrome de burnout en el personal policial
USE - VII DITERPOL Lima, 2017"

¹ **TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE**
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

Resumen de coincidencias ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	11 %	>
	Trabajo del estudiante		
2	cybertesis.unmsm.edu...	4 %	>
	Fuente de Internet		
3	www.scribd.com	2 %	>
	Fuente de Internet		
4	sisbib.unmsm.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	acoderinsights.ro	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	revistas.upb.edu.co	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	www.lasbarricadas.net	1 %	>
	Fuente de Internet		
8	pepsic.bvsalud.org	<1 %	>
	Fuente de Internet		

Página: 1 de 36 Número de palabras: 9393 Text-only Report High Resolution Activado 2:33 p. m. 9/08/2018

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisor (a) de la tesis titulada

"Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017", del estudiante LECCA MÁRQUEZ, César Hipólito, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de diciembre de 2017




Firma

Fernando Joel Rosario Quiroz

DNI: 32990613

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LECCA MARQUEZ CESAR HIPOLITO
D.N.I. : 444.22.350
Domicilio : Calle. Los Mirasolitos 176. 53. Ma. 16 - La Alameda
Teléfono : Fijo : 5.57.0099 Móvil : 981.56.16.44
E-mail : PSICOCESLM@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : HUMANIDADES
Escuela : PSICARAGIA
Carrera : PSICOLOGIA
Título : LICENCIADO EN PSICOLOGIA

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LECCA MARQUEZ CESAR HIPOLITO

Título de la tesis:

* IMPACTO DE LA BURBUJA EN EL PERSONAL POLICIAL
USU - VII. DISTRITO LIMA 2017 *

Año de publicación : AÑO 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

27 AGO 18



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, LECCA MARQUEZ CESAR HIPOLITO
 Identificado con DNI N° 44422758, egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ☒ , No autorizo ☐ la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL
POLICIAL UJC - VII DIRTOPOL LIMA, 2017"

 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 44422758

FECHA: 27 de AGOSTO del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Humanidades
Escuela Profesional de Psicología

FORMATO DE SOLICITUD

Solicito: VISTO BUENO PARA LA
DICTACIÓN DE LA TESIS

Yo, LOCCA MARQUEZ CÉSAR HIPOLITO

estudiante de XI ciclo de la Escuela Profesional de PSICOLOGIA con código de matrícula 6700236800 e identificado con D.N.I 44422355; ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

SIENDO APROBADA MI TESIS POR LOCCA MARQUEZ
CÉSAR HIPOLITO, SOLICITO VISTO BUENO PARA LA LEGITIMACIÓN
DE MI TESIS

Por lo antes expuesto, agradeceré coordinar con quien corresponda para que se atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 27 de AGOSTO del 2018

Anexos:

- A. Celular 981561644
- B. Correo PSICOCELTAR@GMAIL.COM
- C. Otros



[Firma]
(Firma del solicitante)